



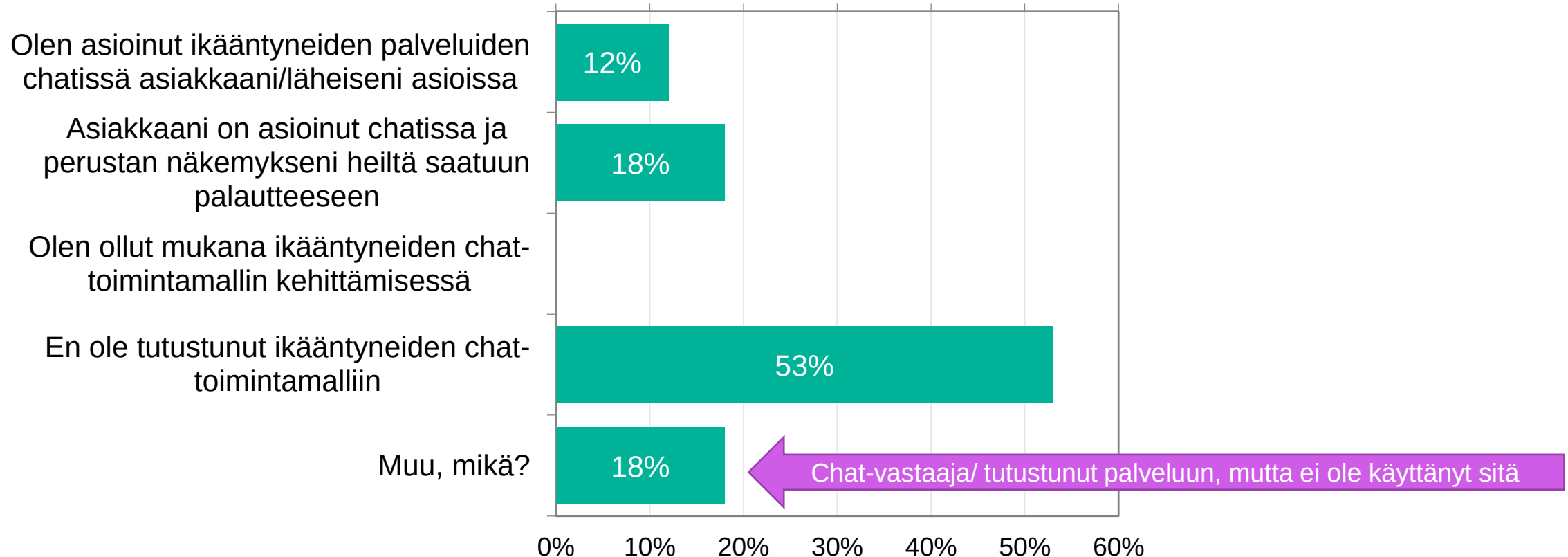
Henkilöstökokemus ikääntyneiden palveluiden chat- pilotista

Kestävän kasvun Satakunta 2-hanke

Henkilöstökokemus 1/3

- Kysely lähetetty: asiakaspalvelu, ikääntyneiden palveluohjaajat, Ikäkeskuksen pysäkki, muistipoliklinikka
- Vastausaika 9-11.6.2025
- Vastauksia saatiin 17

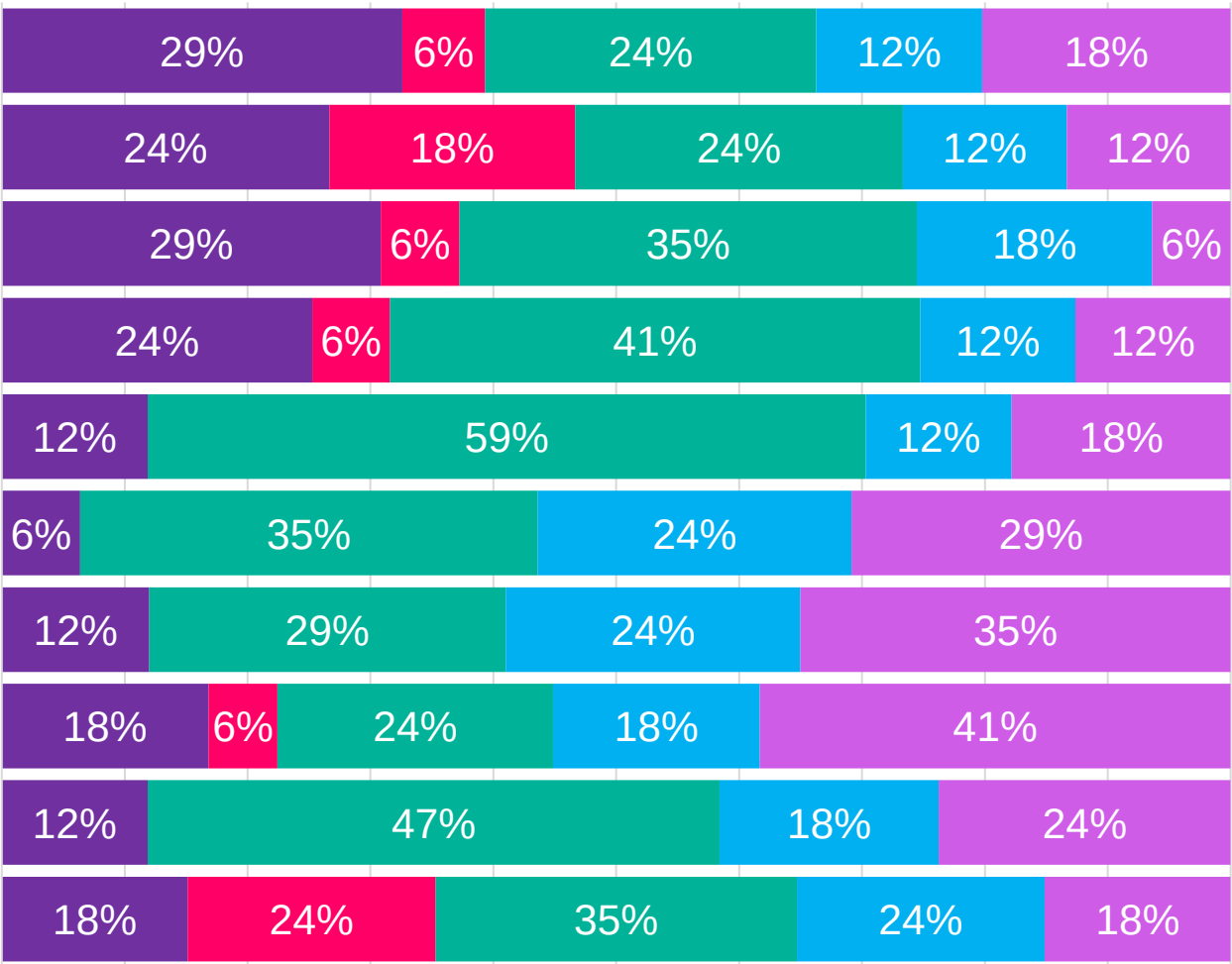
Vastaajien taustatiedot (n 17)



Henkilöstökokemus 2/3

Kommentoi väittämiä 1=täysin eri mieltä, 5=täysin samaa mieltä

- Ikääntyneiden palveluiden chat on hyödyttänyt asiakkaitani.
- Ikääntyneiden palveluiden chat on hyödyttänyt minua ammattilaisena.
- Ikääntyneiden palveluiden chat on lisännyt ikääntyneiden digiosaamista.
- Ikääntyneiden palveluiden chat on lisännyt ikääntyneiden digiasiointia.
- Ikääntyneiden palveluiden chat tukee häiriökysynnän vähentämistä.
- Ikääntyneiden palveluiden chat on kustannustehokas yhteydenottokanava.
- Ikääntyneiden palveluiden chat nopeuttaa ammattilaisten yhteydenottoa.
- Ikääntyneiden palveluiden chat nopeuttaa asiakkaiden yhteydenottoa.
- Ikääntyneiden palveluiden chat helpottaa ammattilaisten yhteydenottoa.
- Ikääntyneiden palveluiden chat helpottaa asiakkaiden yhteydenottoa.



0 % 10 % 20 % 30 % 40 % 50 % 60 % 70 % 80 % 90 % 100 %

1 2 3 4 5

Vastaajien palaute ja kehittämis ehdotukset ikääntyneiden palveluiden chat-toimintamallista

- Erittäin hyvä matalan kynnyksen asiointikanava, josta saa apua nopeasti ja anonyymisti.
- Chat-vastaajilta edellytetään hyvää asiakastyöskentelyä.
- Huoli ikääntyneiden digitaidoista.
- Chat nähdään ennemminkin kanavana omaisille, kuin ikääntyneille.
- Viestinnän tehostaminen tarpeen.
- Ammattilaisten keskuudessa voidaan havaita muutosvastarintaa. Puhelimesta ja sähköpostista asiointikanavana halutaan pitää kiinni.
- Ammattilasten välisessä yhteydenpidossa toivotaan huomioitavan salassapitovelvollisuus chatin toimintamallia kehittäessä.